



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN
EL ÁREA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DEPSA, LIMA, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

YUSSEFI KATLY ANTICONA LATORRE

ASESOR:

MG. TERESA MIRANDA HERRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO

LIMA - PERU

2016

PÁGINA DEL JURADO

MGTR. RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO
PRESIDENTE DEL JURADO

MGTR. MALPARTIDA GUTIERREZ JORGE NELSON
SECRETARIO DEL JURADO

MGTR. MIRANDA HERRERA TERESA
VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

Para mis hijos, por su apoyo incondicional que ha sido fundamental en el desarrollo del trabajo de investigación, por estar conmigo incluso en los momentos más difíciles. Este proyecto no ha sido fácil, pero estuvieron brindándome aliento y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitían.

Les estaré infinitamente agradecida.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por la oportunidad de llenarme de alegrías y retos en cada paso de mi vida y de darme la dicha de conocer tantas cosas maravillosas que me ha brindado en este duro camino.

En especial mi mayor agradecimiento a mi madre que sin su ayuda incondicional en el cuidado de mis menores hijos, no hubiera sido posible llegar hasta donde estoy actualmente.

A mi esposo por su paciencia y apoyo constante quien de manera incondicional ha estado velando por nuestros hijos y por nuestro desarrollo tanto profesional como laboral.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Yusselfi Katly Anticona Latorre con DNI N° 4066 1624, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 06 de junio de 2016

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DEPSA, LIMA, 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registrarán los antecedentes, fundamentación científica, justificación, el problema, hipótesis y los objetivos. En el capítulo II, se registran el marco metodológico, donde se apreciará la variable, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos. En el capítulo III, se muestran los resultados, en capítulo IV, se muestran las discusiones, en el capítulo V, se muestran las conclusiones, en el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones y finalmente en el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas.

Atentamente

Anticona Latorre, Yusselfi Katly

ÍNDICE

	Pág
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Realidad Problemática	18
1.2 Trabajos Previos	26
1.3 Teorías relacionadas al tema	36
1.3.1 Gestión de Almacén	36
1.3.1.1 Recepción	38
1.3.1.2 Almacenamiento	39
1.3.1.3 Despacho	45
1.3.2 Productividad	47
1.3.2.1 Antecedentes de la Productividad	51
1.3.2.2 Importancia de la productividad	52
1.3.2.3 Beneficios de la Productividad	53
1.3.2.4 Indicadores de Productividad	54
1.3.2.5 Eficiencia	55
1.3.2.6 Eficacia	57
1.4 Formulación del Problema	60
1.5 Justificación del Estudio	61
1.5.1 Justificación Teórica	61
1.5.2 Justificación Práctica	62
1.5.3 Justificación Metodológica	62

1.5.4 Justificación Social	63
1.5.5 Justificación Económica	63
1.6 Hipótesis	64
1.6.1 Hipótesis General	64
1.6.2 Hipótesis Secundarias	64
1.7 Objetivos	65
1.7.1 Objetivo General	66
1.7.2 Objetivos Secundarios	66
II. METODOLOGÍA	67
2.1 Tipo de Investigación	68
2.2 Diseño de investigación	68
2.3 Variables	69
2.4 Operacionalización de Variables	71
2.5 Población y muestra	74
2.5.1 Población	74
2.5.2 Muestra	74
2.5.3 Muestreo	75
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	75
2.6.1 Técnica	75
2.6.2 Instrumento	76
2.7 Validación y Confiabilidad del instrumento	76
2.7.1 Validez	76
2.7.2 Validez de expertos	77
2.7.3 Confiabilidad	77
2.8 Método de Análisis de Datos	77
2.9 Aspectos Éticos	78
III. RESULTADOS	79
3.1.1 Mapa de Procesos	80
3.1.2 Cadena de Valor	81
3.2 Situación Actual Centro de Distribución	84
3.2.1 Descripción de Procesos Logísticos del área	88
3.2.2 Evaluación de los Flujos Logísticos	97

3.2.3 Lluvia o Tormenta de Ideas	97
3.2.4 Diagrama Causa-Efecto	100
3.2.5 Diagrama de Gantt	104
3.2.6 Diagrama de Análisis de Procesos (DAP)	106
3.2.7 Ventas Centro de Distribución	118
3.3 Análisis Descriptivo	119
3.3.1 Gestión de Almacén (variable independiente)	119
3.3.2 Productividad (Variable Dependiente)	124
3.3.3 Eficiencia	129
3.3.4 Eficacia	134
3.4 Prueba de normalidad	139
3.4.1 Gestión de Almacén (variable independiente)	139
3.4.2 Productividad (variable dependiente)	141
3.4.3 Eficiencia	142
3.4.4 Eficacia	143
3.5 Contrastación de Hipótesis	144
3.5.1 Hipótesis General	144
3.5.2 Hipótesis Específica 1	146
3.5.3 Hipótesis Específica 2	148
IV. DISCUSIÓN	151
V. CONCLUSIÓN	154
VI. RECOMENDACIONES	156
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	158
VII. ANEXOS	164

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla N°1 Tipo de Estanterías	42
Tabla N°2 Indicadores de Productividad	57
Tabla N°3 Operacionalización de Variable: Gestión de Almacén	72
Tabla N°4 Operacionalización de Variables: Productividad	73
Tabla N°5 Detalles Centro de Distribución	84
Tabla N°6 Servicios Operativos del Centro de Distribución	87
Tabla N°7 Mediciones de Procesos Logísticos	102
Tabla N°8 Análisis de Pareto	103
Tabla N°9 Cronograma de Actividades	105
Tabla N° 10 Resumen de Datos	108
Tabla N°11 Costeo de Operación	108
Tabla N° 12 Ahorro Operación - Recepción de Mercadería	109
Tabla N°13 Resumen de Datos	111
Tabla N°14 Costeo de Operación	112
Tabla N°15 Ahorro Operación – Almacenamiento de Mercadería	112
Tabla N°16 Resumen de Datos	114
Tabla N°17 Costeo de Operación	115
Tabla N°18 Ahorro Operación – Retiro de Mercadería	116
Tabla N°19 Ahorro Total Proceso Logístico	116
Tabla N°20 Despachos Entregados Completos 2014-2015	119
Tabla N°21 Detalle de procesamiento de casos	120
Tabla N°22 Estadísticos descriptivos	121
Tabla N°23 Pedidos Preparados por Hora 2014 – 2015	124
Tabla N°24 Detalle de procesamiento de casos	125
Tabla N°25 Estadísticos descriptivos	126
Tabla N°26 Nivel de Cumplimiento del Despacho 2014 – 2015	129
Tabla N°27 Detalle de procesamiento de casos	130
Tabla N°28 Estadísticos descriptivos	131
Tabla N°18 Pedidos Entregados Completos 2014 – 2015	134
Tabla N°30 Detalle de procesamiento de casos	135
Tabla N°31 Estadísticos descriptivos	136
Tabla N°21 Resumen Prueba de Normalidad	139
Tabla N°33 Resumen Prueba de Normalidad	141
Tabla N°34 Resumen de Prueba de Normalidad	142
Tabla N°35 Resumen de Prueba de Normalidad	143
Tabla N°36 Análisis estadístico para muestras relacionadas.	144
Tabla N°37 Correlaciones de muestras relacionadas	145
Tabla N°38 Prueba de muestras relacionadas.	145
Tabla N°39 Análisis estadístico para muestras relacionadas.	146
Tabla N°40 Correlaciones de muestras relacionadas	147

Tabla N°41 Prueba de muestras relacionadas.	147
Tabla N°42 Análisis estadístico para muestras relacionadas.	148
Tabla N°43 Correlaciones de muestras relacionadas	149
Tabla N°44 Prueba de muestras relacionadas.	149
Tabla N°34 Distribución de trabajadores de DEPSA	178

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág
Gráfico N°1: Diagrama de Ishikawa - Baja Productiv idad	25
Gráfico N°2: Gestión de almacenes	36
Gráfico N°3: Ciclos de almacenamiento	38
Gráfico N°4 Proceso de recepción	39
Gráfico N°5 Almacenaje	41
Gráfico N°6 Distribución de almacén (sugerido)	44
Gráfico N°7 Despacho de mercadería	46
Gráfico N°8 Gestión de almacén	46
Gráfico N°9 La productividad y sus componentes	50
Gráfico N°10 Ciclo de productividad (MEPI)	52
Gráfico N°11 Beneficios aumento de la productivid ad	54
Gráfico N°12 Cuadrante de eficiencia y eficacia	59
Gráfico N°13 Proceso para efectuar análisis estad ístico	78
Gráfico N°14 Mapa de procesos DEPSA	80
Gráfico N°15 Cadena de valor “Productividad en Al macén”	81
Gráfico N°16 Procesos en CD	86
Gráfico N°17 Diagrama de Flujo - recepción de mer cadería	90
Gráfico N°18 Diagrama de Flujo – almacenamiento d e mercadería	93
Gráfico N°19 Diagrama de Flujo – despacho de merc adería	96
Gráfico N°20 Reunión con responsables operativos	98
Gráfico N°21 Diagrama de Ishikawa	101
Gráfico N°22 Diagrama de Pareto	103
Gráfico N°23 Diagrama de Análisis de Proceso	106
Gráfico N°24 Diagrama de Análisis de Proceso	107
Gráfico N°25 Diagrama de Análisis de Proceso	110
Gráfico N°26 Diagrama de Análisis de Proceso	111
Gráfico N°27 Diagrama de Análisis de Proceso	113
Gráfico N°28 Diagrama de Análisis de Proceso	113
Gráfico N°29 Comportamiento de TM 2014 - 2015	117
Gráfico N°30 Comportamiento de Ventas 2014 - 2015	117
Gráfico N°31 Cumplimiento de presupuesto versus v entas 2015	118
Gráfico N°32 Comparativo ventas 2014 – 2015	118
Gráfico N°33 Despachos Entregados Completos 2014- 2015	120
Gráfico N°34 % Despachos Entregados Completos 2014	122
Gráfico N°35 % Despachos Entregados Completos 2015	123
Gráfico N°36 Pedidos Preparados por Hora 2014 – 2015	125
Gráfico N°37 Pedidos Preparados por Hora Antes 2014	127
Gráfico N°38 Pedidos Preparados por Hora Después 2015	128

Gráfico N° 39 Nivel de cumplimiento del despacho 2 014 – 2015	130
Gráfico N° 40 % Nivel de cumplimiento de despacho 2014	132
Gráfico N° 41 % Nivel de cumplimiento de despacho 2015	133
Gráfico N° 42 Pedidos Entregados Completos 2014 – 2015	135
Gráfico N° 43 % Pedidos Entregados Completos 2014	137
Gráfico N° 44 % Pedidos Entregados Completos 2015	138
Gráfico N° 45 Histórico de ventas anuales DEPSA	17 7

ÍNDICE DE ANEXOS

		Pág
Anexo 1	Matriz de Consistencia	164
Anexo 2	Presentación de Organización	165
Anexo 3	Plano de Ubicación del local	165
Anexo 4	Reseña Histórica DEPOSITOS S.A.	166
Anexo 5	Certificaciones	167
Anexo 6	Ubicación geográfica de sedes	168
Anexo 7	Ubicación de Sedes a Nivel Nacional	169
Anexo 8	Organigrama General de Depósitos S.A.	170
Anexo 9	Organigrama de Centro de Distribución	171
Anexo 10	Visión, Misión, Política de Calidad y Valores	172
Anexo 11	Objetivos Estratégicos	174
Anexo 12	Cartera de Clientes	176
Anexo 13	Ventas Anuales	177
Anexo 14	Tamaño	178
Anexo 15	Ranking de Depósitos Aduaneros – Parte I	179
Anexo 16	Ranking de Depósitos Aduaneros – Parte II	180
Anexo 17	Matriz FODA	181

RESUMEN

“Gestión de Almacén para mejorar la productividad en el área del Centro de Distribución, DEPSA, Lima, 2015”, es el título de la investigación que consignó como objetivo determinar si la gestión de almacén mejora la productividad en el área del Centro de Distribución.

Según Ballou (2014) sostuvo que en la gestión de almacenes los procesos que intervienen para el manejo de cualquier tipo de materiales son la recepción, almacenamiento y despacho. Así también García (2014) manifestó que la productividad es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos establecidos, siendo la eficacia que se realice de forma correcta y la eficiencia permita efectuar las cosas correctamente.

El tipo de investigación fue aplicada con un diseño cuasi experimental, se consideró el método de ficha de observación de datos a una población que está conformado por los datos obtenidos en un periodo de 12 meses, considerando la misma información para la toma de muestra, asimismo para la validez se utilizó juicio de expertos. Los datos recolectados fueron procesados y analizados por el software SPSS 22 con la cual se concluyó que la productividad incrementa significativamente en la gestión del almacén del área del Centro de Distribución.

Palabras clave: Gestión de almacén, productividad, centro de distribución

ABSTRACT

“Warehouse management for improve the productivity in the middle area of the Distribution Centre, DEPSA, Lima, 2015”, is the title of the research which objective is establish if the warehouse management improves the productivity in the middle area of the Distribution Centre.

According to Ballou (2014), in the warehouse management, the processes which are parts of managing any type of materials are the receiving, storage and the delivering. In addition García (2014) said, the productivity is the yield grade that available resources are used to achieve determined objectives. Being the effectiveness made of properly way and the efficiency to permit doing correctly things.

The research type was applied with a design non experimental, was considered the “Data Observation Files” method to a population who are conformed about data obtained in a period of twelve years, considering the same information for the sampling. Also for the data validity was used expert judgment. The data collected were processed and analyzed by the software SPSS 22 which was concluded that the productivity increases significantly in the Warehouse Management of the area of the Distribution Center.

Key words: Warehouse Management, Productivity, Distribution Centre.